

“LA TELECONFERENCIA Y LA EDUCACIÓN EN SALUD PARA PERSONAS ADULTAS MAYORES.”

Iliana Porras Soto

Minor Gerardo Artavia Díaz

Resumen: El siguiente trabajo expone la experiencia implementada en el Programa de Desarrollo de la Población Adulta Mayor de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), con la ejecución de cursos de Mejor Calidad de Vida para las Personas Mayores mediante el sistema de videoconferencia. La información que aquí se presenta es producto de las acciones ejecutadas durante los años de 1998 y 1999 en las que se realizaron cuatro cursos con un total de 24 sesiones y la participación de 513 adultos/as mayores.

Por los logros alcanzados y por la accesibilidad que esta nueva tecnología permite, los programas que ejecutan los Trabajadores Sociales dentro de la CCSS tienen una mayor cobertura e impacto en poblaciones que tradicionalmente no han contado con acceso pleno a este tipo de acciones. Es importante destacar que los y las Trabajadores Sociales son los primeros profesionales que utilizan esta tecnología de punta en beneficio de grupos y comunidades, lo que redundará en mejores servicios sociales para los asegurados/as en el ámbito nacional.

Palabras descriptoras: Adulto Mayor, Educación, Tecnología.

ANTECEDENTES

Desde 1998 el Programa de Desarrollo de la Población Adulta Mayor de la Dirección de Prestaciones Sociales, en coordinación con la Dirección de Informática, ambas instancias de la Caja Costarricense de Seguro Social, han desarrollado los cursos de “Mejor Calidad de Vida para Personas Mayores” por medio del sistema de Telesalud.

El sistema de Telesalud es un proyecto de la CCSS que se desarrolla desde 1996 en coordinación con el Instituto Nacional de Electricidad y el Ministerio de Salud. El mismo consiste en un sistema basado en “plataformas de computación y telecomunicaciones que hacen posible que dos o más profesionales en el campo de la salud puedan interactuar electrónicamente. Desde un sentido más amplio supone la práctica de la salud de manera independiente del lugar y la distancia, mediante tecnología que permite el tratamiento de datos, sonido e imágenes” (Proyecto Telemedicina: 1996).

El sistema de Telesalud tiene dentro de sus aplicaciones la videoconferencia, la que “permite a un grupo de personas ubicadas en lugares distantes llevar a cabo reuniones como si estuvieran todas en una misma sala. Los participantes se pueden escuchar unos a otros y pueden verse en movimiento a través del vídeo. Imágenes de documentos o archivos de computadora se pueden compartir por todos los participantes” (Proyecto Telemedicina: 1996).



Conociendo el sistema y sus posibles aplicaciones en la capacitación y prevención en salud orientada a la población adulta mayor, el Programa de Desarrollo de la Población Adulta Mayor implementa en 1998 una primer experiencia piloto, transmitiendo por medio de la videoconferencia un curso de Mejor Calidad de Vida, el que incluía seis sesiones con temas varios y seleccionados para que fueran de interés a esta población. Dados los resultados tan positivos de este proyecto, durante el año 1999 se transmiten dos cursos más y durante el año 2.000 se tienen programados otros dos.

CURSOS DE MEJOR CALIDAD PARA PERSONAS MAYORES POR MEDIO DE VIDEOCONFERENCIA

Los cursos de Mejor Calidad de Vida tienen como objetivo brindar a las personas mayores de 60 años la información necesaria que les permita desarrollar destrezas y actitudes que faciliten un proceso integral de mejoramiento de la calidad de vida. Para lograr esto se realizan sesiones con charlas magistrales donde se exponen temas de interés para esta población, lo que posibilitó al final la realización de consultas y comentarios que enriquecieran la actividad.

Para lograr ejecutar un curso de esta naturaleza por medio de videoconferencia fue necesario en primer lugar la coordinación con diferentes equipos de trabajo. Por un lado, el equipo de profesionales en Trabajo Social se encargaría de conformar los grupos en las diferentes sedes y darles el seguimiento y soporte para consolidar su funcionamiento. Además, deberían estar en capacidad de desarrollar los diferentes temas por tratar en la teleconferencia, en aquellos casos en los que por alguna razón, se presentaran problemas en los equipos o se interrumpiera la comunicación, con el fin de no dejar a las personas participantes sin la información básica.

Para esto previamente se coordinó con los Trabajadores/as Sociales y se les envió material escrito sobre los puntos a tratar en cada sesión, tanto para su uso personal, como para la distribución a los participantes. Esto permitió que en cada punto de conexión se contara con el mismo material de apoyo.

Además se contó con el apoyo de los profesionales y técnicos de los diferentes equipos de telesalud, que incluyen informáticos/as, médicos/as y personal técnico y de apoyo en informática. Esto ya que en cada sesión es necesario que una persona se encargue del manejo y administración del equipo de teleconferencia (cámaras, computadora, televisores, entre otros.)

Los puntos o sedes que en el ámbito nacional cuentan con el sistema de videoconferencia son:

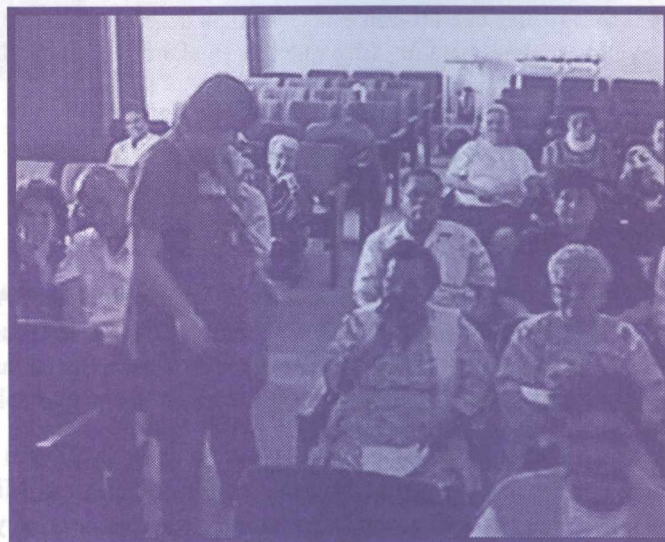
En el Área Metropolitana.

- Oficinas Centrales de la CCSS (Dirección de Informática),
- Centro de Docencia en Investigación en Salud y Seguridad Social (CENDEISSS),
- Hospital México,
- Hospital Dr. Calderón Guardia y,
- Hospital Nacional de Niños.

En el nivel Regional

- Hospital Dr. Tony Facio de Limón,
- Hospital Dr. William Allen de Turrialba,
- Hospital Max Peralta de Cartago,
- Hospital de Guápiles,
- Hospital de San Carlos y,
- Hospital Monseñor Sanabria de Puntarenas (a partir de 1999).

Estos cursos se realizaron por medio de videoconferencia multipunto (varios lugares interactuando a la vez), en la que participaron grupos desde diferentes lugares del país. El cuadro N. 1 muestra el total de actividades realizadas, las sedes participantes y la cobertura lograda.



Para la exposición de los diferentes temas se ha contado con un grupo de profesionales de amplia calificación en diferentes disciplinas, tales como el Trabajo Social, la medicina, geriatría, sicología, nutrición y endocrinología; todos con estudios en gerontología o amplia experiencia en este campo.

En total se realizaron 25 sesiones, distribuidas en los diferentes cursos, y se trataron los siguientes temas:

- Proceso de envejecimiento
- Autoestima en el Adulto Mayor
- Nutrición para las personas mayores
- Relaciones Familiares
- Autocuidados en la Salud
- Recreación y uso del tiempo libre
- Osteoporosis
- Cuidados bucodentales en las personas mayores

Cuadro N. 1

**Cursos Mejor Calidad de Vida para Personas Mayores
por Medio de Videoconferencia
Caja Costarricense de Seguro Social: 1998- 99**

Curso	Fecha / Número sesiones	Lugares Participantes	Población Cubierta
1	Setiembre-octubre 1998 5 sesiones	Cendeisss Guápiles Limón Turrialba San Carlos Cartago	160 personas mayores y personal institucional
2	Febrero-marzo 1999 6 sesiones	Cendeisss Guápiles Cartago San Carlos	98 personas mayores
3	Mayo-junio 1999 7 sesiones	Oficinas Centrales Guápiles Limón Puntarenas Turrialba San Carlos Hospital México	130 personas mayores y personal institucional
4	Octubre-noviembre 1999 7 sesiones	Oficinas Centrales Guápiles Turrialba Puntarenas Limón	125 personas mayores
4 cursos	25 sesiones	9 centros enlazados	513 personas

Fuente: Registros Programa Desarrollo de la Población Adulta Mayor. 1999.

Ventajas

Después de utilizar el sistema de videoconferencia como una modalidad de capacitación a distancia para personas adultas mayores, se han encontrado como principales ventajas:

- El utilizar el sistema de telesalud por medio de videoconferencia permite cubrir una población mucho mayor que los cursos presenciales, lo que hace que aumenten los niveles de cobertura y se benefician mucho más personas.
- Se reducen los gastos por concepto de transporte, tiempo, alimentación, tanto de participantes, como de expositores/as.
- Se amplía el acceso de las personas participantes a expositores especializados en geriatría y gerontología, ambos difíciles de acceder sobre todo en el área rural del país.
- Se facilita la participación por medio de consultas o comentarios, lo que enriquece el tema de fondo y permite ampliarlo y profundizarlo, beneficiándose a toda la población participante.
- Se permite el intercambio cultural y social, al interactuar los diferentes grupos, representativos de áreas geográficas y culturales diferentes, con lo que dan a conocer su propia idiosincrasia y compartirla con personas de otros lugares. Esto enriquece aún más la experiencia.
- Para las personas mayores, el participar fue de gran provecho ya que además de adquirir nuevos conocimientos, conocen personas diferentes, se sienten útiles y pueden hacer nuevas amistades, todo esto redundando en una mejor calidad de vida.
- Liga a las personas mayores con la tecnología, dado que se tienen que enfrentar a cámaras, televisores y complicados equipos de cómputo, lo que al principio se creyó que iba a constituirse en una limitante, pero por el contrario, resultó ser una experiencia novedosa que aportó al desarrollo personal. De hecho los participantes asumieron el sistema de videoconferencia en forma tranquila, natural y mucho mejor que grupos de profesionales y funcionarios institucionales sometidos a la misma experiencia.
- De la población total, el 100% estaría dispuesto a asistir a otra actividad de capacitación por medio del sistema de videoconferencia, lo que demuestra su utilidad y la satisfacción que provocó en las personas que lo conocieron y utilizaron.

Limitaciones

El sistema de videoconferencia, pese a todas sus virtudes, presenta algunas limitaciones si se le compara con actividades de carácter presencial y las mismas parten precisamente del uso de esta tecnología. Entre las principales limitaciones identificadas tanto por la población participante, como por los profesionales que han trabajado se encuentran:

- No todos los hospitales tienen el equipo necesario para telesalud, y algunos solo cuentan con el requerido para acceder telemedicina y no videoconferencia, por lo que el campo de acción se restringe a 10 sedes que pueden "conectarse" en una actividad de capacitación multipunto.
- El sistema con frecuencia sufre interrupciones que hace que se pierda la señal temporal o definitivamente durante la transmisión de la videoconferencia. Esto provoca que las personas participantes pierdan parte de la información, o no puedan escuchar la conferencia total. Es precisamente esta la razón por la que se requiere de un profesional en Trabajo Social que pueda manejar al grupo en estas situaciones y de ser necesario impartir la conferencia en el nivel local, o la sustituya por otro tema previamente preparado.
- Algunas de las personas participantes manifestaron que el sistema es impersonal y complicado, lo que dificulta la generación de un clima de confianza a la hora de aclarar dudas.
- Los equipos de videoconferencia no siempre están ubicados en salas adecuadas para la atención de un grupo de personas, a veces están en salas muy pequeñas, sin ventilación o sin espacio suficiente para acomodar en forma óptima el equipo, de manera que las personas se sientan cómodas y puedan aprehender los conocimientos en un ambiente agradable.
- No todos los centros de salud cuentan con el personal de apoyo que pueda dar soporte técnico a las actividades, muchas veces el equipo a cargo del programa de telesalud debe atender funciones propias de su cargo y asumiendo telesalud como un recargo, lo que provoca que no siempre se cuente con el apoyo logístico en todos los lugares.

Para esto se ha capacitado al personal en Trabajo Social para que conozca el manejo básico de los equipos, lo que permite que pueda manipularlos y administrarlos durante el evento, pero si surgen problemas de carácter técnico no pueden ser resueltos y se obliga a cortar la comunicación mientras se localiza a la persona competente.

CONCLUSIONES

El proyecto de Telesalud, implementado por la CCSS es un novedoso sistema que enlaza diferentes formas de comunicación con el objetivo de transmitir datos, imágenes y sonido en forma simultánea y a diferentes puntos o sedes. Esto permite "enlazar" en una misma actividad educativa a diferentes grupos, cuyos miembros pueden escuchar y participar con un solo expositor/a.

Utilizando este sistema en beneficio de las personas mayores del país, el Programa Desarrollo de la Población Adulta Mayor, adaptó los cursos de Mejor Calidad de Vida con el fin de que pudieran ser transmitidos en el ámbito nacional y beneficiar de esta forma, a una mayor cantidad de personas con información que les permitiera contar con mayores recursos y conocimientos para enfrentar diferentes cambios y procesos asociados con el envejecimiento.

Durante dos años se han realizado cuatro cursos de Mejor Calidad de Vida, en los que se ha logrado por medio de la capacitación a distancia, la participación de 513 personas, la mayoría adultos mayores y el resto funcionarios/as institucionales. Durante estas actividades se han ejecutado 25 sesiones con temas de interés y relacionados con la población meta.

En este programa la experiencia ha demostrado que la población adulta mayor tiene una gran capacidad para adaptarse al sistema de educación a distancia y asimilar los cambios que la tecnología impone en los modelos educativos.

El sistema de videoconferencia como estrategia para la educación a distancia tiene grandes ventajas, tales como el ahorro en costos de transporte, tiempo y alimentación; ya que abarca a poblaciones mayores con los mismos recursos, lo que aumenta las coberturas de atención, las personas beneficiadas y el cumplimiento de metas.

Por otra parte, el lograr poner en forma simultánea y a disposición de diferentes grupos, a expositores especializados/as altamente capacitados/a, hace que el acceso a estos/as profesionales sea mayor y que personas que no pueden consultarlo en sus comunidades, lo puedan hacer en los cursos, enriqueciendo a la vez con sus consultas y comentarios los conocimientos de la población participante en general.

La experiencia ha sido ampliamente positiva y pese a la necesidad de mejorar los sistemas de comunicación y las coordinaciones a fin de ampliar la cobertura de población atendida, la teleconferencia es una estrategia de capacitación a distancia importante y que contribuye a la prevención en salud en este grupo etario.

BIBLIOGRAFÍA

Caja Costarricense de Seguro Social (1999). **Curso de Mejor Calidad de Vida para Personas Mayores por Teleconferencia.** Gerencia de Pensiones, Dirección de Prestaciones Sociales, Departamento de Servicios y Beneficios Sociales, Programa Desarrollo de la Población Adulta Mayor. San José Costa Rica.

Caja Costarricense de Seguro Social (1999). **Evaluación Curso por Teleconferencia: Mejor Calidad de Vida para Personas Mayores.** Gerencia de Pensiones, Dirección de Prestaciones Sociales, Departamento de Servicios y Beneficios Sociales, Programa Desarrollo de la Población Adulta Mayor. San José Costa Rica.

Caja Costarricense de Seguro Social. (1999). **Evaluación de Curso Mejor Calidad de Vida para Personas Mayores por Teleconferencia.** Gerencia de Pensiones, Dirección de Prestaciones Sociales, Departamento de Servicios y Beneficios Sociales, Programa Desarrollo de la Población Adulta Mayor. San José Costa Rica.

Caja Costarricense de Seguro Social (1996). **Proyecto de Telemedicina en Costa Rica.** Ministerio de Salud/Instituto Nacional de Electricidad/ Caja Costarricense del Seguro Social/Organización Panamericana de la Salud. San José Costa Rica.

